

「數位時代學術圖書館的學科服務」演講報導

Speech Report: The Academic Services of Academic Libraries in the Digital Age

讀者服務組 趙美君
Mei-chun Chao

「學科服務」這個議題，目前在館界所舉辦的各項活動中，均被強力推廣與熱切探討著，本館特地於開學前為全體館員準備這場服務學習分享的演講，邀請的是台灣師範大學圖書館推廣服務組蔡金燕組長，前來暢談台師大圖書館在學科服務發展過程的規劃與實施。

台師大圖書館基於改變創新的動機，於2008年底勇敢跨出學科服務的步伐，造就現有12名學科館員，提供的服務有參考諮詢、系所聯繫、學習支援、教學支援、研究支援和系所主題館藏。並指出學科服務為全館性業務，首先由主管確定明確目標，再投入相對應資源，全體館員一併投入參與，各單位建立共識以互相支援達到全面性服務，館員則需充實學科專業知識，調整心態接受改變與挑戰，並與師生間建立良好的溝通管道，才能將學科服務順利執行且完整落實。

蔡組長詳細說明台師大圖書館於學科服務之策略規劃、館藏發展、系所服務三個面向的做法。特別值得一提的是，一般學科館員普遍針對服務面提出分享，蔡組長則是以主管身份的角度，談及他館較少碰觸的策略規劃面，並提出用制度做管理，可朝明確的方向前進；談到以多元的學習方式培訓館員，提升館員的學科專業能力，累積經驗和知識；訂定讓服務品質量化的績效考核指標，得以逐一檢視改進；評鑑考核制度共採自評、他評及綜評三種方式，以取得客觀的平衡值；激勵措施也能帶動成就感，進而激發出館員彼此間向上進步的競爭力。

台科大圖書館在2013年所做的努力有提升師生資訊素養、指參電子化、AR實境導覽和用戶體驗計畫，共四個部分。另外，陳昭珍前館長也於2012年底提出希望全校能達成閱讀力、學習力、研究力、創意力和文化力等五力運動。台師大圖書館在推動學科服務上，花費相當大的時間與心力，但並非每一個效果都是卓著或有效益的，能夠從中發現問題的存在也頗為值得。

當然，推動學科服務還是會遭遇的問題還有人力不足負擔沉重、學科專業知識不足、系所教師對於圖書館的重視程度以及缺乏完善的評鑑及輔導制度。最後，在分享許多國外學術圖書館於學科服務的成功實例中，可以明顯發現，學科服務衍然成為傳統圖書館轉型的一大利器。

